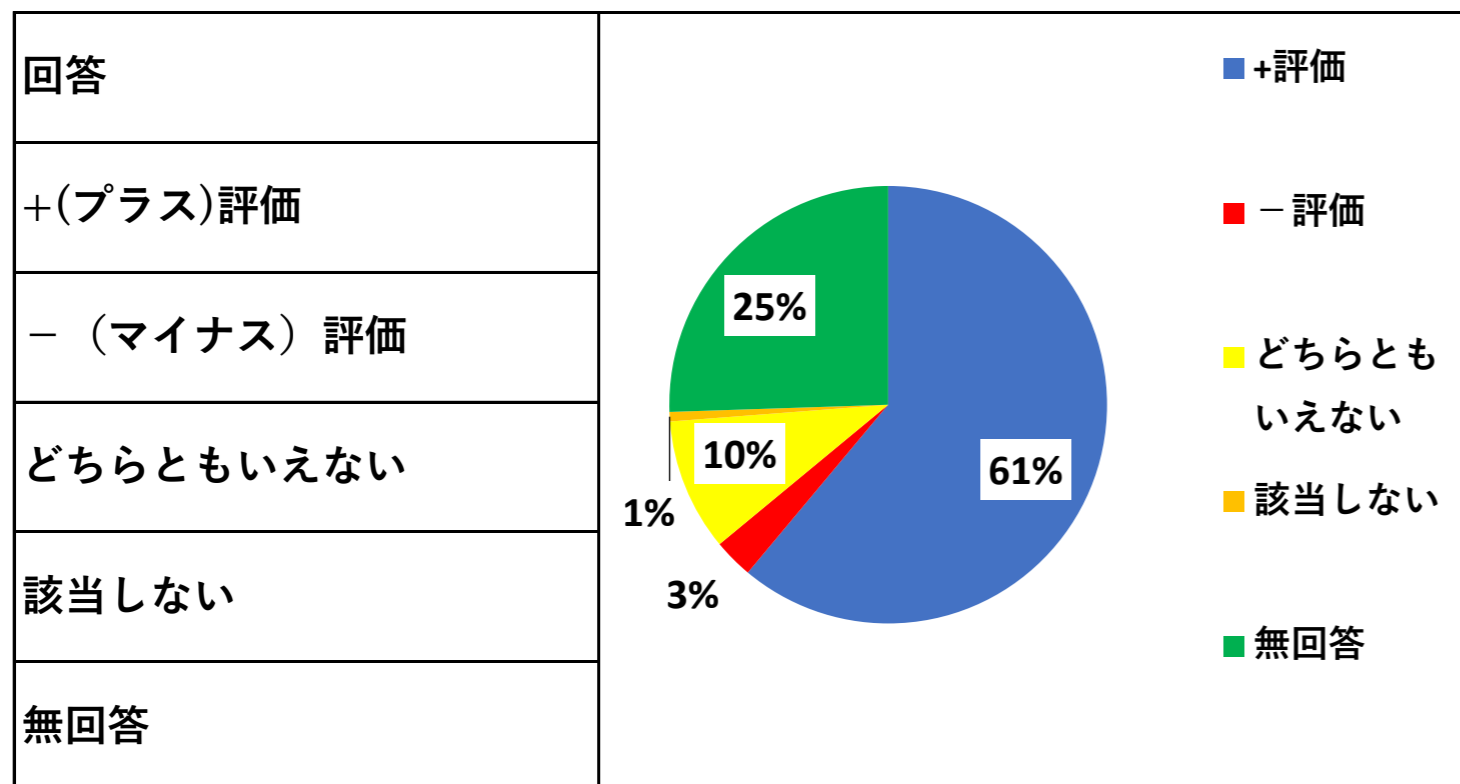


令和4年度 入所利用者満足度調査 集計結果 (調査人数 1 F 35名 2 F 34名 3 F 36 合計105名)

ハートケア市川 サービスの質向上委員会

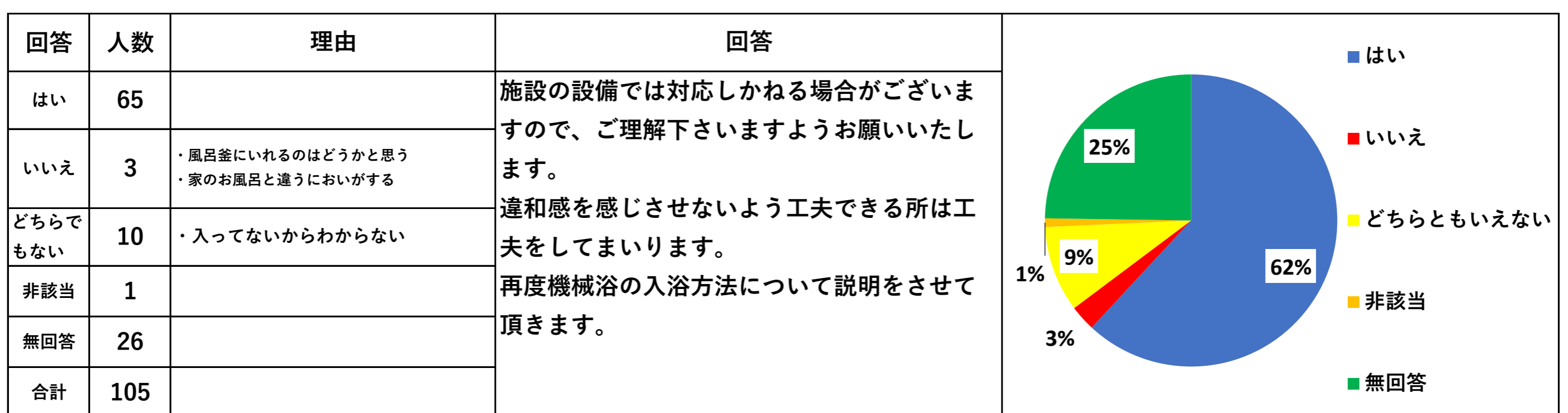
【総合的な評価】



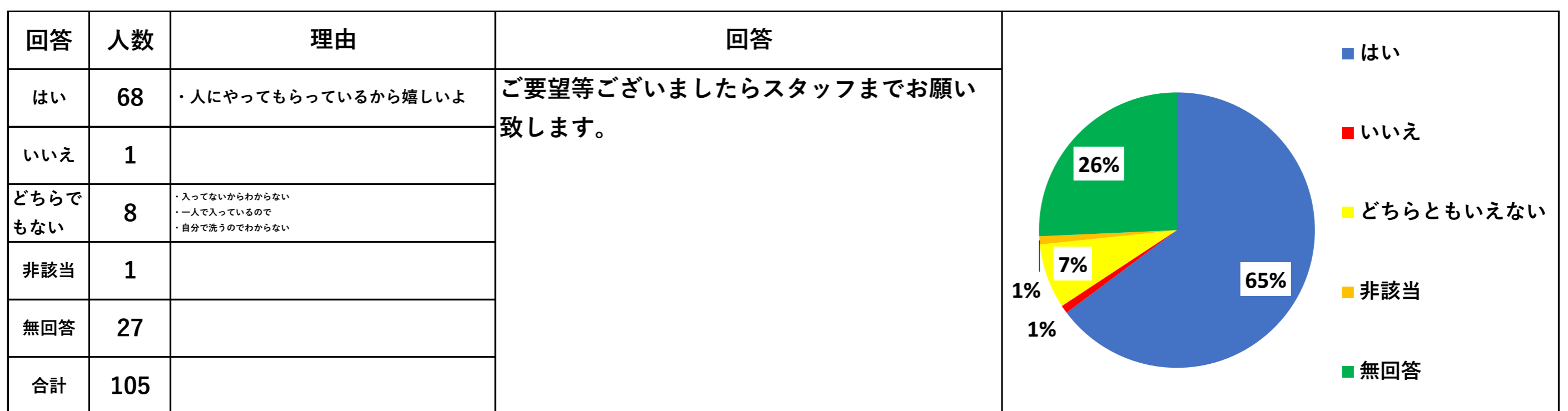
ハートケア市川ではサービスの質の向上、改善を目的としてご利用者様、ご家族様に向けてアンケート調査を実施しております。いただいたご意見、ご要望を職員一同真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めてまいります。貴重なご意見、誠にありがとうございました。

【入浴について】

問1 お風呂の設備は充実していますか？

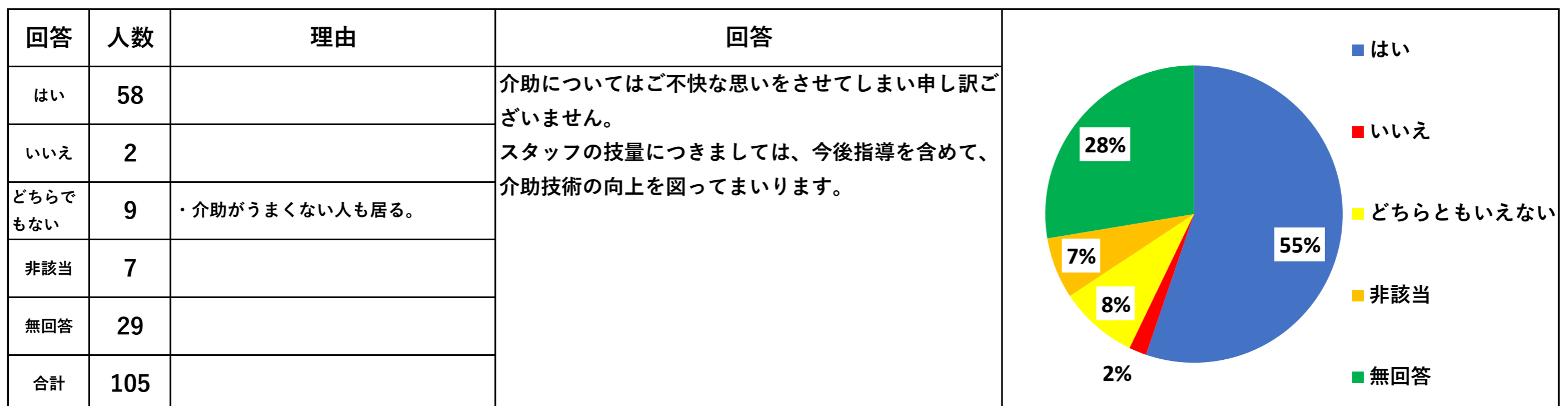


問2 お風呂の介助は安心できますか？



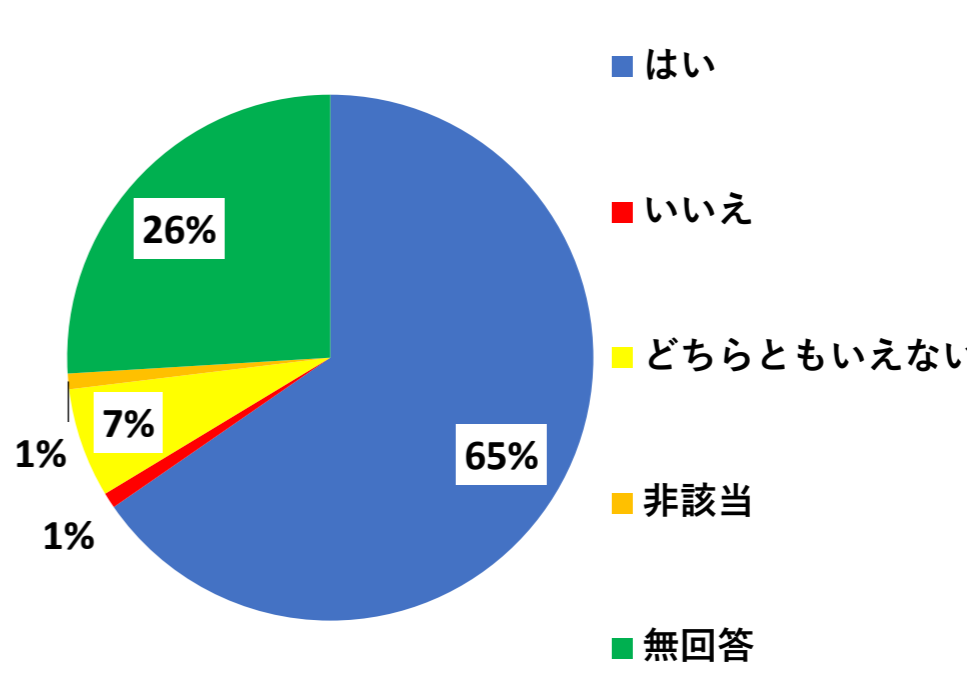
【排泄について】

問3 トイレ、オムツ交換の介助は安心できますか？



問4 排泄で使用している設備、用品は充実していますか？

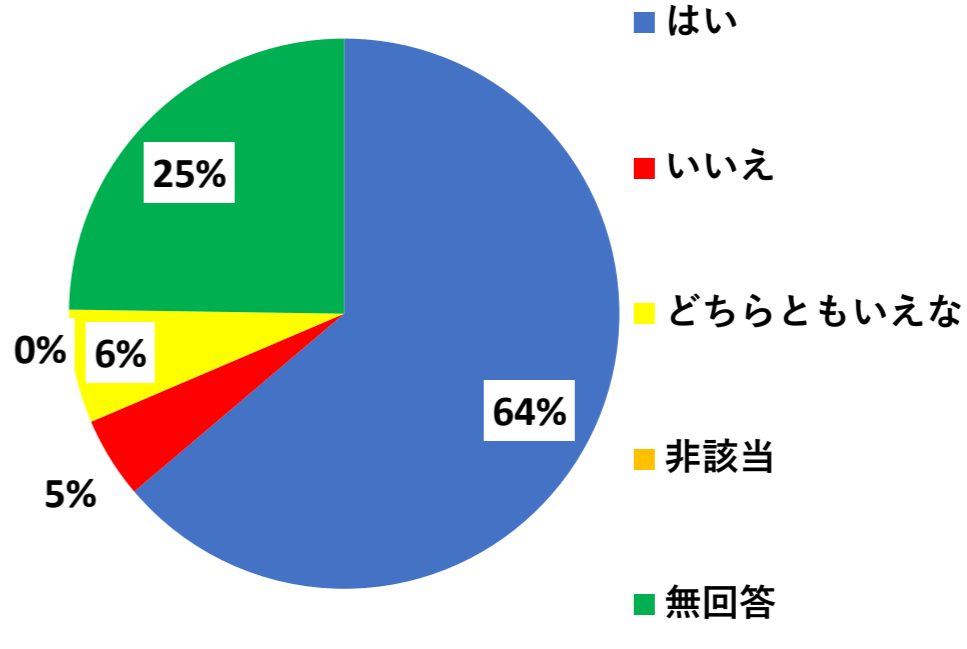
| 回答 | 人数 | 理由 | 回答 |
|---------|-----|----------------|--|
| はい | 68 | | 今後も設備、用品のサービス向上に向け取り組んでまいります。 ご要望等ございましたらスタッフまでお願い致します。 |
| いいえ | 1 | | |
| どちらでもない | 7 | ・はじめてきたからわからない | |
| 非該当 | 2 | | |
| 無回答 | 27 | | |
| 合計 | 105 | | |



【接遇について】

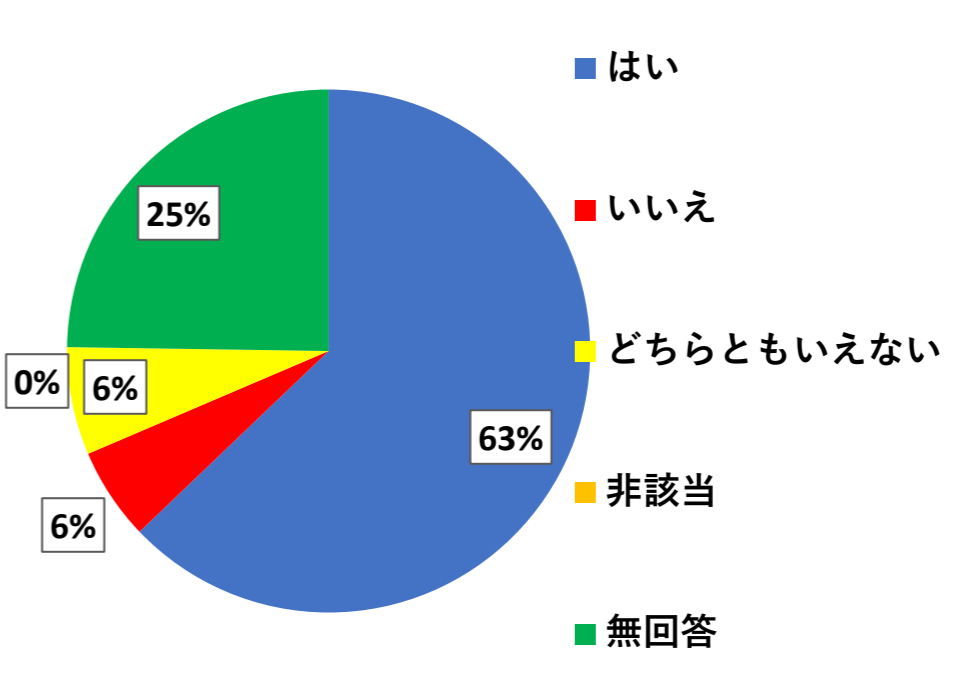
問5 職員の服装で不快な思いをしていませんか？

| 回答 | 人数 | 理由 | 回答 |
|---------|-----|----|--|
| はい | 67 | | 今後もサービス向上に向け取り組んでまいります。 ご要望等ございましたらスタッフまでお願い致します。 |
| いいえ | 5 | | |
| どちらでもない | 7 | | |
| 非該当 | 0 | | |
| 無回答 | 26 | | |
| 合計 | 105 | | |



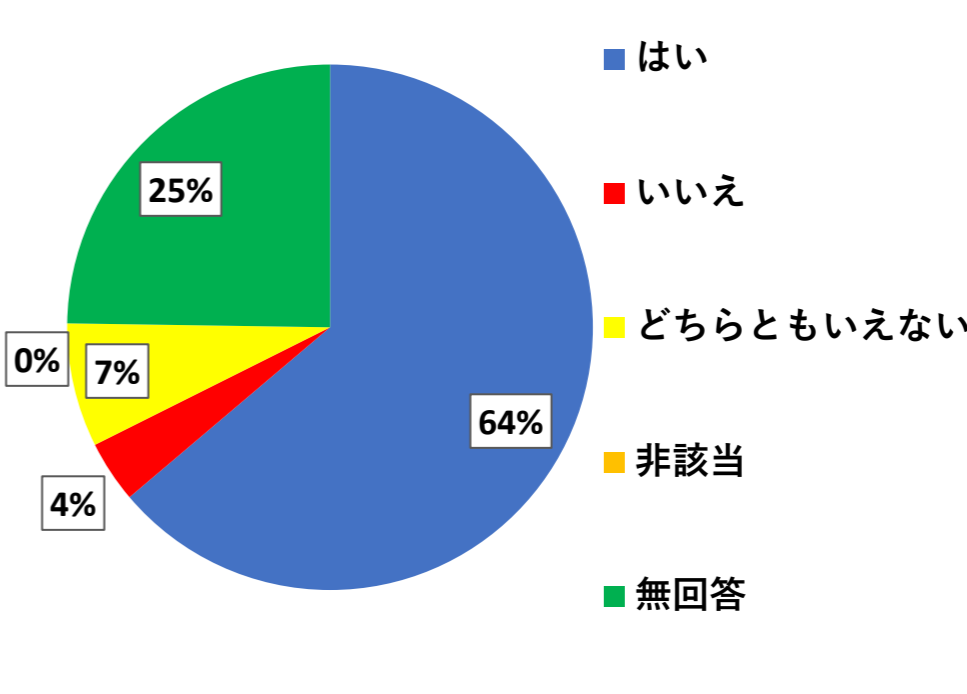
問6 職員から挨拶をしてくれていますか？

| 回答 | 人数 | 理由 | 回答 |
|---------|-----|---------------------------|---|
| はい | 66 | | 挨拶に関して不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後挨拶などの接遇研修での教育等を行い、気持ちの良い挨拶を心掛けていきます。 |
| いいえ | 6 | ・たまにしてくれない ・する人しない人がいる | |
| どちらでもない | 7 | ・自分から言うようにしている | |
| 非該当 | 0 | | |
| 無回答 | 26 | | |
| 合計 | 105 | | |



問7 職員は丁寧な態度、言葉で接してくれていますか？

| 回答 | 人数 | 理由 | 回答 |
|---------|-----|----------------|---|
| はい | 67 | ・昔は悪いと感じたが今は良い | 職員の態度で不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。職員の態度に関しては研修等の学べる時間を設けるだけでなく、定期的にも上司が評価し、面接・指導していきます。 |
| いいえ | 4 | ・たまに変なときがある | |
| どちらでもない | 8 | ・時と場合による | |
| 非該当 | 0 | | |
| 無回答 | 26 | | |
| 合計 | 105 | | |



【余暇生活について】

問8 毎日の生活の中で、あなたのしたい余暇生活を送ることが出来ていますか？

| 回答 | 人数 | 理由 | 回答 |
|---------|-----|--|---|
| はい | 51 | | 集団生活の中でも可能な限りお一人おひとりに合った余暇時間を送って頂きたいと考えております。ご要望がございましたらお気軽にお声掛けください。 |
| いいえ | 12 | ・寝ているからわからない、カラオケ、日記ができていない ・風船バレーの出来る時間が欲しい | |
| どちらでもない | 15 | ・もう少し自由にさせてほしい ・生活に慣れるまでに時間がかかる ・出来ないことが多い、スタッフに迷惑が掛かる | |
| 非該当 | 0 | | |
| 無回答 | 27 | | |
| 合計 | 105 | | |

【リハビリテーションについて】

問9 リハビリの時間に満足していますか？

| 回答 | 人数 | 理由 | 回答 |
|---------|-----|-------------|---|
| はい | 63 | ・もっと増やしてほしい | 入所のリハビリの時間は、皆様に平等にリハビリができるように1回20分程度となっています。個別で対応できる時間は決まっていますので、ご希望がございましたら、自主練習等を提案させていただきます。 |
| いいえ | 1 | ・時間が短い | |
| どちらでもない | 14 | ・少ないと思う | |
| 非該当 | 0 | | |
| 無回答 | 27 | | |
| 合計 | 105 | | |

問10 リハビリの回数に満足していますか？

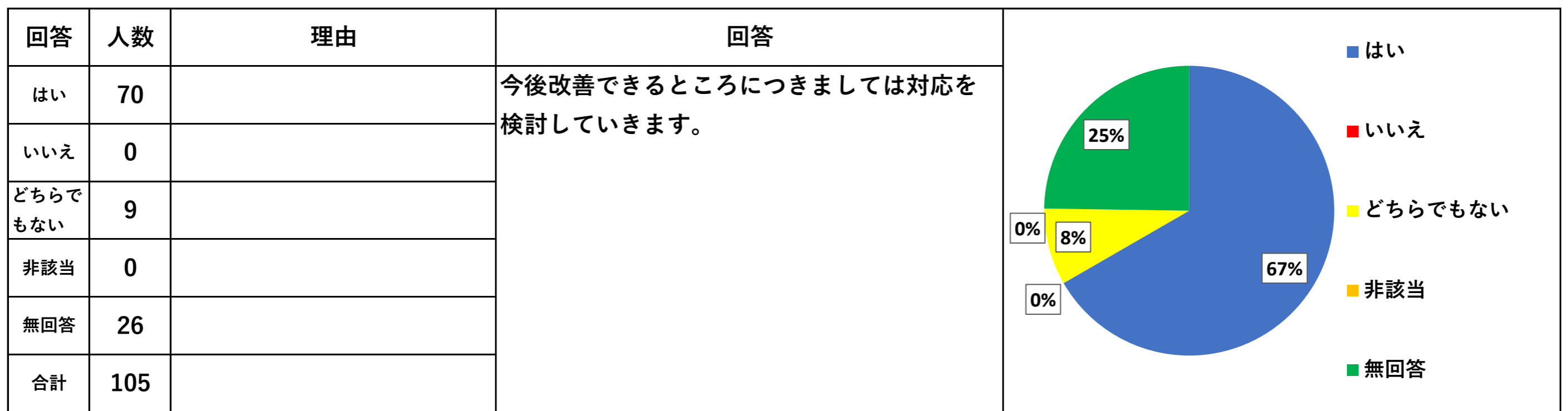
| 回答 | 人数 | 理由 | 回答 |
|---------|-----|--------------------------|---|
| はい | 60 | ・しょうがない | 入所から3か月間は週6回リハビリがありますが、それ以降は週3回と決められている為、回数を増やしたいというご希望には添えず申し訳ありません。ご希望がございましたら、自主練習等を提案させていただきます。 |
| いいえ | 4 | ・回数が減ってしまった ・何回でもやりたい | |
| どちらでもない | 14 | ・少ない | |
| 非該当 | 0 | | |
| 無回答 | 27 | | |
| 合計 | 105 | | |

問11 リハビリの内容は適切ですか？

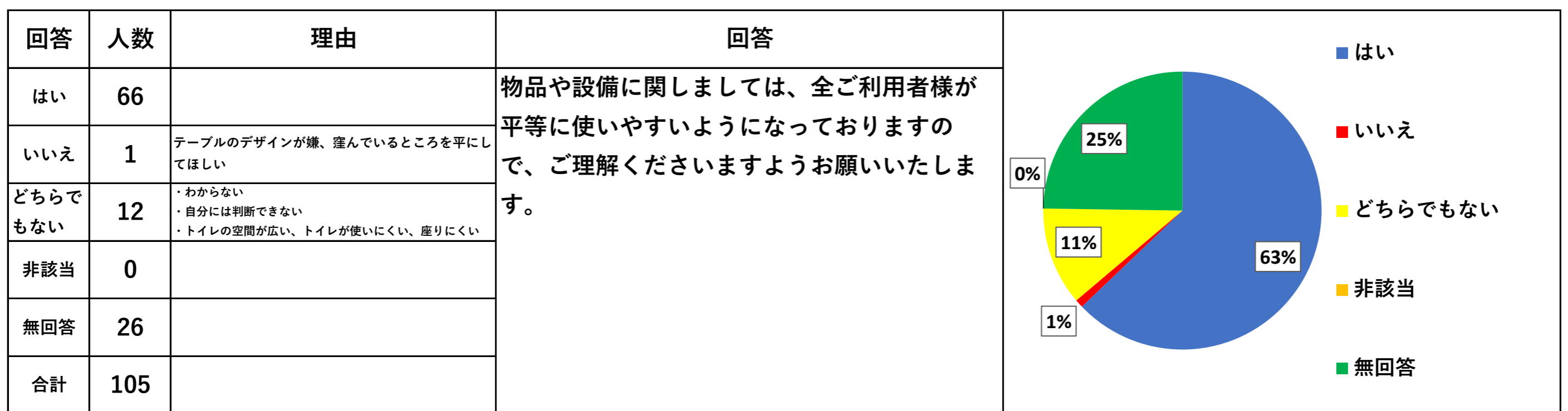
| 回答 | 人数 | 理由 | 回答 |
|---------|-----|-------------------------------|---|
| はい | 63 | | リハビリの内容は、各担当スタッフが評価の上、利用者様の状況に合わせて提案させて頂いています。ご理解・納得して頂けるよう、ご説明させていただきます。ご不満等ありましたら、お気軽にご相談下さい。 |
| いいえ | 1 | | |
| どちらでもない | 14 | ・自分に合っていないメニューだと思う ・リハビリが嫌 | |
| 非該当 | 0 | | |
| 無回答 | 27 | | |
| 合計 | 105 | | |

【環境について】

問12 施設内にある設備、物品は清潔が保たれていますか？

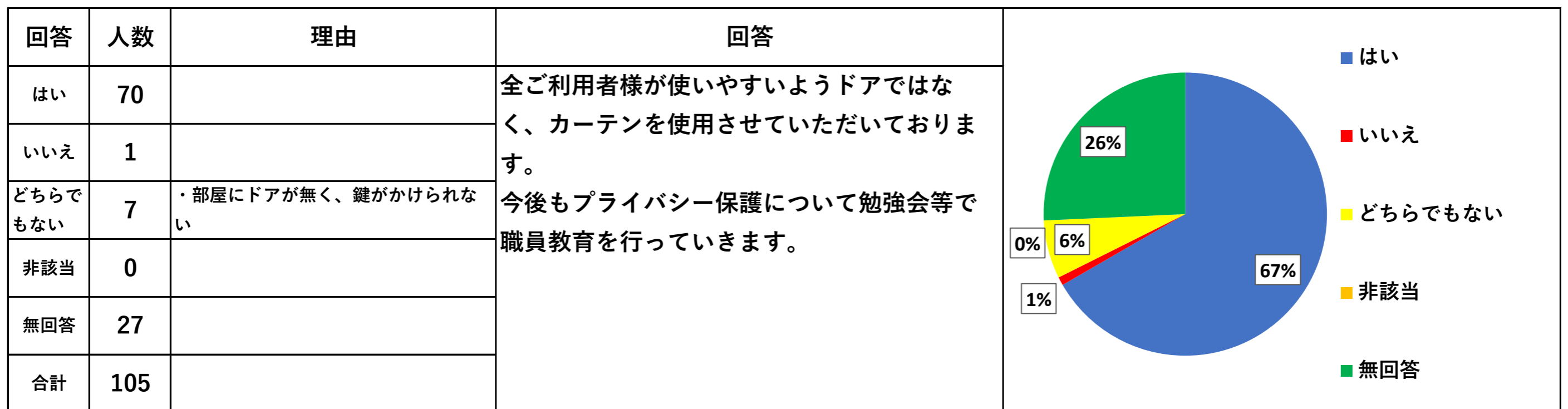


問13 施設の物品や設備は使いやすいですか？



【プライバシーについて】

問14 他人に聞かれたくないことや見られたくないことに職員は配慮されていますか？



【意見の尊重について】

問15 職員はあなたの意見を尊重し、不満や要望をよく聞いてくれていますか？

